

学校编码：10384

学 号：200415114



分类号_____密级_____

UDC _____

厦 门 大 学

硕 士 学 位 论 文

高新技术企业培训导入 ISO10015 国际标准的探讨

——以 B 生物制药企业为例

**A Research on Introducing ISO10015 Standards to the
Training Management System of Hi-Tech Enterprise
——Taking Bio-pharmacy Company B as an Example**

陈 瑞 芳

指导教师姓名：章达友副教授

专 业 名 称：工商管理 (MBA)

论文提交日期：2008 年 2 月

论文答辩时间：2008 年 3 月

学位授予日期：2008 年 月

答辩委员会主席：_____

评 阅 人：_____

2008 年 2 月

厦门大学学位论文原创性声明

兹呈交的学位论文，是本人在导师指导下独立完成的研究成果。
本人在论文写作中参考的其他个人或集体的研究成果，均在文中以明确方式标明。本人依法享有和承担由此论文产生的权利和责任。

声明人（签名）：

年 月 日

厦门大学学位论文著作权使用声明

本人完全了解厦门大学有关保留、使用学位论文的规定。厦门大学有权保留并向国家主管部门或其他指定机构送交论文的纸质版和电子版，有权将学位论文用于非营利目的的少量复制并允许论文进入学校图书馆被查阅，有权将学位论文的内容编入有关数据库进行检索，有权将学位论文的标题和摘要汇编出版。保密的学位论文在解密后适用本规定。

本学位论文属于

1、保密（ ），在 年解密后适用本授权书。

2、不保密（ ）

作者签名：

日期： 年 月 日

导师签名：

日期： 年 月 日

厦门大学博硕士论文摘要库

内 容 摘 要

高新技术企业的生存与发展，主要靠技术创新、产品开发及其产品的质量，这三者是不可分割的，并且都离不开人才和运作完善的企业内部机制。企业要想在千变万化的市场中站住脚跟，就必须造就一大批能适应各项工作的人才，并且要紧紧依靠这些人才去完成各个环节的活动。因此高新技术企业人才的培养就显得重要了，在高新技术企业中建立完善的培训管理体系也就有必要了。

本文从分析 ISO10015 国际培训标准的要求入手，逐步展开对高新技术企业 B 企业培训管理体系建立的探讨，重点描述和分析了 B 企业培训管理体系建立的流程，以 B 企业的组织战略、方针政策为切入点，以组织全部岗位的“能力资格要求书”作为培训的基点，通过确定各岗位的能力要求，评审现岗位的人员能力水平，找出在岗人员当前的能力水平与其能力要求间的差距，确定培训需求。在此基础上，进行培训策划、制定培训目标，并以适当的培训方式、足够的培训资源、恰当的培训时机、合理的培训地点及专业的培训师，严格按照培训策划方案的要求组织实施。培训结束后，再采取合理的评价方法，对培训目标是否实现，培训过程是否严密合理等内容进行评价。通过对各个培训过程的监督检查，找出培训过程的不足，为数据分析和改进机会提供依据。通过对上述过程的不断循环、持续进行，使企业的培训纳入理性、规范和科学的轨道。最后就 B 企业导入 ISO10015 国际标准的几个必备条件做了说明。

通过对 B 企业管理培训管理体系导入 ISO10015 国际标准的探讨分析，对中国高新技术企业应用 ISO10015 国际标准建立培训管理体系将起到一定的参考和借鉴作用，对进一步提高高新技术企业培训管理体系的有效性具有一定的理论意义和实践价值。

关键词：高新技术企业；ISO10015；培训管理体系

厦门大学博硕士论文摘要库

Abstract

The survival and development of Hi-Tech enterprise mainly depends on its technology innovation, product development and product quality as well. These 3 elements are inseparable, and they all link to talents and sound internal operating mechanism of the enterprise. In order to take the deep root in the market full of variability, the enterprise must bring up a large quantity of talents who can handle different kinds of task in different situations, and relies on them to implement all activities as necessary. From this point of view, talents' cultivation is quite important to a Hi-Tech company, and thus establishing a sound training management system in it is deemed necessary.

This article starts with analyzing the requirements of ISO10015 international training standards, then progressively discusses formation of the training management system of Bio-pharmacy company B, as a Hi-Tech enterprise. It describes and analyzes establishment process of this training management system more focusedly & detailedly. Taking its organizational strategy and policies as a cut-in point and the "ability requirements and job descriptions" at all levels in the structure as a training baseline, the B company ascertains the training needs after appraising the working ability level of current personnel at all posts against the pre-set requirements and identifying the gaps between them. Based on this, the company shall set the training objectives, conduct the training planning and implement strictly in accordance with the planned training requirements in consideration of appropriate training manners, sufficient training resources, right training timing& place, and professional tutors. After training, the company shall also adopt the appropriate appraisal methods to evaluate the whole training program, such as, whether the training objective shall meet and the training process is reasonable. Finally by monitoring & identifying the shortfalls of the whole process of training, it provides the proof for data analyzing and improving opportunities. Through the continuing & ongoing recycles of the

fore-mentioned process, the training of the company shall, in the end , be guided on the reasonable, normal & scientific track. In the last of this article it is the explanation of the requisites for introducing ISO10015 international standards to the B Company.

This article serves the purpose of providing instruction & guidance for the Chinese Hi-Tech enterprises on how to adopt ISO10015 international standards to establish their own training management system, by researching and analyzing the Bio-pharmacy company B on the introduction of ISO10015 standards to its training management system. It also helps the Hi-Tech enterprises to further enhance the effectiveness of training management system in a theoretical and practical way.

Key words: Hi-Tech enterprise, ISO10015, Training management system

目 录

第一章 导论	1
第一节 选题动机.....	1
第二节 选题的目的和意义.....	2
第三节 研究思路和框架.....	2
第二章 ISO10015 国际标准的基本内容和特点	4
第一节 ISO10015 国际标准产生的背景和含义	4
第二节 ISO10015 国际标准的功能和主要内容	5
第三节 ISO10015 国际标准的特点	9
第四节 ISO10015 国际标准有效性理论分析	11
第三章 我国高新技术企业培训的现状和问题分析	14
第一节 高新技术企业的概念和特点.....	14
第二节 我国高新技术企业培训现状及问题的分析.....	14
第三节 我国高新技术企业培训导入 ISO10015 国际标准的意义	15
第四章 B 企业培训中导入 ISO10015 国际标准的方案设计	18
第一节 B 企业及当前培训情况介绍.....	18
第二节 B 企业培训管理体系建立的必要性.....	23
第三节 基于 ISO10015 国际标准的 B 企业培训管理体系的建立	25
第五章 基于 ISO10015 国际标准的 B 企业培训管理体系有效实施的 条件和措施	46
第六章 全文小结	49
参考文献.....	50
致谢辞	52

厦门大学博硕士论文摘要库

厦门大学博士论文摘要库

第一章 导论

第一节 选题动机

高新技术企业是指以最新科学成就为基础的，把知识高度密集的技术加以商品化的企业，是知识和技术密集型的现代企业。

我国加入WTO后，高新技术企业面临着严峻的挑战和巨大的商机，高素质、高能力人才的培养已成为企业发展的瓶颈。为提升企业的核心竞争力，加快人才培养，全面提升各级人员的整体素质和岗位能力，已成为企业诸多生产要素中最为关键和核心的要素，持续投资发展人力资源已是刻不容缓。为了确保在培训和完善管理方面所进行的投入，需要建立管理系统以完成计划、执行、评估和控制发展进程。

世界上很多公司和机构都突出企业员工是其最有价值的财产，但是很多公司和机构都认识不到发展提高员工职能和实现企业经营计划之间应建立更明确的因果联结。ISO10015 作为培训质量体系将会帮助管理者实现其“人为企业永续发展资本”的理念。

ISO10015 是由国际标准化组织在全世界推广的、适于各种规模、各类组织的一套通用的、有关规范人力资源培训过程和控制培训质量的专业化标准。通过采用该标准引导一个组织追求最佳培训质量，提高人员的岗位能力，降低人力资源使用成本。

研究和探索 ISO10015 标准在高新技术企业中导入的方法，为高新技术企业在建立和规范有效的培训体系，从而保证产品的质量，是一项十分必要和有价值的工作。笔者在多年从事 ISO9001 的认证工作和 ISO10015 标准的理解研究工作中，对高新技术企业的培训体系建立具有一定的经验和认识，在实践中积累了一些实用的方法和技巧，能够为从理论上总结高新技术企业培训体系的建立工作提供一定的素材和资料，通过整理、总结、分析 ISO10015 标准建立一套相对实用的培训体系，对今后高新技术企业培训体系的建立起到积极的导向作用，这也正是本文探索在高新技术企业培训体系中导入 ISO10015 标准的动机所在。

第二节 选题的目的和意义

目前,我国高新技术企业在培训工作中存在着一些问题和不足,具体表现为以下几个方面:(1)培训与组织目标、经营战略没达到统一。(2)培训项目的开发与实施存在着盲目性、重复性、随意性、低层次性。(3)培训方法针对性不强、不灵活,不适用。(4)培训效果缺乏科学的评估体系和反馈机制。(5)激励机制不健全,缺乏规范的人员培训体系。

针对当前我国企业当前存在的这些问题,ISO10015 标准提出了清晰的解决方案,ISO10015 标准将培训流程描述成四个阶段的循环:确定培训需求、设计和策划培训、提供和支持培训、培训效果评价,同时在这个循环中还建立了相应的培训过程监督与改进机制。ISO10015 标准为组织的教育和培训工作指明了规范的方向,能大力提高组织培训的有效性,从而达到提升培训管理体系运作效率和核心竞争力的目的。

正确实施ISO10015培训管理体系可以帮助组织在职能发展上变被动为主动。为保证培训质量,把培训流程视为组织的质量体系的一部份非常重要。严格按照ISO10015国际标准的推荐对过程加以监控和改善,将会确保培训工作正确的管理和执行。

鉴于各高新技术企业人力资源特点类似,本文针对在 B 企业中导入 ISO10015 国际标准建立培训管理体系的探讨,对其它高新技术企业建立培训管理体系将具有一定的借鉴作用和启发意义,在现有的经验和模式上不断完善,将达到整个高新技术企业在培训管理体系的建立工作上的共同进步。

第三节 研究思路和框架

本篇论文旨在以对 ISO10015 国际标准的基本要求进行分析,对当前我国高新技术企业的培训制度作初步分析,逐步展开对一个具有代表性的高新技术企业 B 企业的培训制度的描述、分析,应用 ISO10015 国际标准,初步建立一套较为完整、规范、标准的培训管理体系,并提出相应的保障和激励机制,最后就存在问题及对策进行分析和探讨,为高新技术企业的培训管理体系的建立提供参考。

本文共分成六章。第一章导论,阐述论文选题的动机、目的和意义,选题思

路和框架；第二章主要是论述了ISO10015国际标准的相关理论，阐述了标准的基本内容和特点；第三章概括了当前我国高新技术企业培训管理存在的问题，并对其原因进行了分析；第四章是理论联系实际，根据B企业的实际状况，应用ISO10015国际标准设计一个有效的培训管理体系；第五章探讨了在B企业中建立有效实施基于ISO10015国际标准的培训管理体系应具备的条件和措施；第六章为本文小结。

第二章 ISO10015 国际标准的基本内容和特点

第一节 ISO10015 国际标准产生的背景和含义

ISO10015 国际标准是由国际标准化组织在全世界推广的、适于各种规模、各类组织的一套通用的、有关规范人力资源培训过程和控制培训质量的专业化标准。在 ISO9000 系列标准为基础的质量管理基本原则中，强调了人力资源管理的重要性以及对适宜培训的要求，认为顾客很可能关心和重视一个组织对其人力资源的承诺，以及对其所用的改善员工素质策略的能力。由于 ISO9000 系列标准对企业培训的要求非常明确，推动了企业培训管理工作实现程序化，规范了培训基础工作水平，提高了培训工作效率，增强了企业员工对培训工作重要性的认识。然而 ISO9000 标准中对培训问题提得很笼统，一些培训的关键质量要素往往因实际中难以操作而被忽略。随着 ISO9000 工作的深入，国际上已逐渐意识到规范员工培训工作的重要性，认为一个企业要想获得长时间稳定的质量保证，则需要建立一套有效的质量保证体系，而要让这个质量体系得到运行，就需要经过有效培训的全体员工来支撑。正是出于此种理念，2000 年 1 月国际标准化组织颁布了 ISO10015《质量管理 培训指南》这个国际标准。

ISO10015 国际标准是 ISO 9000 族标准中的一个专业化标准，它是专门用于规范具有培训人力资源职能的组织的国际标准。它是 ISO9000 族标准中唯一针对提高组织的灵魂“人”的培训质量的国际标准，具有两个主要优点：第一，它是基于 ISO 系列标准的以流程为主导的概念，这一新标准对于习惯于 ISO 相关质量工具（ISO9000:2000）的公司是非常容易理解的；第二，它具有行业特色、以教育为导向，它在培训技术和组织学习方面提供给公司专门指导。为此，人们将培训质量指南视为质量管理系列标准的支持性标准，并独立地加以运用。ISO10015 国际标准现已被我国等同采用，转化为国家标准 GB / T19025—2001《质量管理 培训指南》（2001 年 3 月 20 号发布，并于 9 月开始实施的）。该标准为规范培训市场特别是企业内部培训，全面提高企业质量管理中的培训质量提供了科学的依据。在 ISO9000 质量保证和质量管理体系中所提到的“教育”和“培训”，

Degree papers are in the "[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)". Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to etd@xmu.edu.cn for delivery details.

厦门大学博硕士论文摘要库